

Pengajian Perniagaan (946)

PRESTASI KESELURUHAN

Pada tahun ini, bilangan calon yang mengambil mata pelajaran ini ialah seramai 19 680 orang. Peratusan calon yang lulus penuh ialah 66.80%, iaitu meningkat sebanyak 0.59% berbanding dengan tahun 2011.

Pencapaian calon bagi mata pelajaran ini mengikut gred adalah seperti yang berikut:

Gred	A	A-	B+	B	B-	C+	C	C-	D+	D	F
Peratusan	3.42	3.02	5.94	11.17	12.01	15.87	15.37	4.81	2.94	4.03	21.42

RESPONS CALON

KERTAS 946/1

Komen am

Secara umumnya, jawapan kebanyakan calon berada pada tahap yang rendah dan kurang memuaskan. Kebanyakan calon memberikan jawapan yang kurang tepat dan tidak mencapai tahap kefahaman yang dikehendaki. Hanya sebilangan kecil calon sahaja yang berjaya mempamerkan tahap pemahaman yang sangat baik.

Komen soalan demi soalan

Bahagian A

Soalan 1

Soalan ini terbahagi kepada 10 soalan esei pendek, iaitu soalan (a) hingga (j).

Soalan (a) menghendaki calon menjelaskan maksud *aktiviti perniagaan ekstraktif*. Soalan ini merupakan soalan fakta yang mudah namun ramai calon gagal menjawab dengan baik. Kebanyakan calon hilang markah dalam menjawab soalan ini kerana memberikan konsep yang salah iaitu aktiviti ekstraktif disamakan dengan aktiviti memproses bahan mentah menjadi bahan siap atau “mengestrak bahan mentah”. Jawapan yang sepatutnya diberikan oleh calon ialah aktiviti pengeluaran sumber bahan mentah atau sumber asli yang didapati daripada proses alam semula jadi, contohnya melalui aktiviti perlombongan, pertanian, perikanan, dan pembalakan.

Soalan (b) meminta calon menyatakan **dua** kebaikan entiti perniagaan koperasi. Soalan ini boleh dikategorikan sebagai soalan yang mudah namun ramai calon tidak dapat menjawab soalan ini dengan tepat. Sebilangan besar calon tersasar kerana menyenaraikan ciri-ciri perniagaan dan bukannya kebaikan perniagaan koperasi. Jawapan yang sepatutnya ialah keuntungan diagihkan dalam bentuk dividen kepada ahli, kebajikan ahli dijaga melalui khairat kematian, pinjaman, biasiswa, insurans, belian secara ansurans, dan rebat wang tunai. Selain itu, pemilihan ahli lembaga pengarah dibuat secara demokrasi, boleh

mendapatkan bantuan daripada Suruhanjaya Koperasi Malaysia, dan keuntungan koperasi dikecualikan daripada cukai.

Soalan (c) menghendaki calon menjelaskan maksud *kepimpinan*. Soalan ini juga boleh dikategorikan sebagai soalan yang mudah. Walau bagaimanapun, kebanyakan calon gagal untuk memberikan jawapan yang tepat bagi maksud *kepimpinan* dan juga gagal untuk memberikan contoh yang lebih sesuai. Maksud *kepimpinan* yang sepatutnya dijawab oleh calon ialah mempengaruhi, mendorong, dan memotivasi pekerja untuk melaksanakan tugas yang diberi contohnya seorang ketua menjadi pendorong kepada subordinat untuk mencapai sasaran jualan.

Soalan (d) menghendaki calon menghuraikan kegunaan belanjawan dalam jabatan pengeluaran. Kebanyakan jawapan yang diberikan oleh calon tidak menepati kehendak soalan. Jawapan yang sepatutnya ialah mengenal pasti kos pengeluaran yang terlibat, seperti kos bahan mentah, kos buruh, dan kos overhead. Selain itu, belanjawan dalam jabatan pengeluaran boleh menentukan kos proses transformasi seperti kos penyelenggaraan dan kos utiliti. Selain itu, belanjawan tersebut digunakan untuk menentukan kos inventori ataupun kos penyimpanan stok, dan kos penghantaran keluar.

Soalan (e) menghendaki calon menjelaskan maksud *akauntabiliti*. Soalan ini merupakan soalan yang mudah dan sepatutnya calon boleh menjawab soalan dengan baik. Namun demikian, kebanyakan calon kurang jelas tentang maksud *akauntabiliti*, dan gagal untuk memberikan contoh yang sesuai. Kebanyakan jawapan calon menjelaskan maksud tanggungjawab dan bukannya pertanggungjawaban iaitu *akauntabiliti*. Kekeliruan calon terhadap kedua-dua konsep ini telah menyebabkan kebanyakan calon tidak dapat menjawab soalan ini dengan baik. Jawapan yang betul ialah pekerja yang diberi autoriti juga bertanggungjawab ke atas sebarang hasil atau kesan daripada tindakan berdasarkan autoriti tersebut. Sebagai contohnya, pengurus pemasaran yang membuat keputusan melancarkan produk baharu perlu diberikan kredit atau pujian apabila jualan produk baharu itu berjaya di pasaran atau pengurus diberi hukuman jika berlaku kegagalan jualan.

Soalan (f) menghendaki calon menyatakan **tiga** peranan pengurus kewangan. Hampir keseluruhan calon tidak dapat memberikan jawapan yang tepat bagi soalan ini. Istilah yang digunakan menunjukkan calon kurang memahami beza tugas antara pengurus kewangan dengan kerani kewangan kerana ramai yang menyatakan bahawa “menyediakan penyata kewangan” sebagai tugas pengurus kewangan. Hakikatnya, pengurus kewangan bertanggungjawab menyediakan perancangan dan belanjawan syarikat serta lain-lain. Jawapan calon yang sepatutnya ialah menyediakan perancangan dan belanjawan syarikat, menilai dan mendapatkan sumber kewangan, menguruskan dana syarikat dengan sebaik mungkin, membuat penilaian terhadap prestasi kewangan syarikat, dan mengurus kecairan dan keberuntungan syarikat.

Soalan (g) menghendaki calon menghuraikan **tiga** jenis alat kawalan kualiti. Kebanyakan calon menyenaraikan alat kawalan kualiti yang dikehendaki oleh soalan. Namun begitu, kebanyakan calon gagal untuk memberikan huraian yang tepat ke atas setiap alat kawalan kualiti yang disenaraikan. Keadaan ini telah menyebabkan kebanyakan calon kehilangan markah. Calon seharusnya memberikan jawapan alat kawalan kualiti SPC, pemeriksaan menyeluruh, dan persampelan seterusnya menghuraikan setiap alat kawalan kualiti yang diberikan dengan tepat.

Soalan (h) menghendaki calon menyatakan **tiga** peringkat kitaran hayat produk. Kebanyakan calon dapat menjawab kehendak soalan dengan menyenaraikan peringkat kitaran hayat produk. Walau bagaimanapun, masih terdapat segelintir calon yang tidak dapat menjawab soalan ini dengan tepat. Ini adalah disebabkan calon tidak menjawab soalan dengan istilah “peringkat” atau menggunakan istilah “tahap” dalam jawapan mereka. Jawapan yang sepatutnya ialah peringkat pengenalan, peringkat pertumbuhan, peringkat matang atau kematangan, dan peringkat kemerosotan atau kejatuhan atau penurunan.

Soalan (i) menghendaki calon menyatakan **tiga** jenis kemahiran yang diperlukan oleh seseorang pengurus. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan ini dengan tepat. Terdapat segelintir calon yang hilang markah disebabkan tidak menulis istilah “kemahiran” bagi setiap jenis kemahiran yang dinyatakan dalam jawapan mereka. Calon seharusnya memberikan jawapan kemahiran teknik, kemahiran masa, kemahiran manusia, kemahiran membuat keputusan, dan kemahiran konsep.

Soalan (j) menghendaki calon menyenaraikan langkah yang perlu diambil dalam pembuatan keputusan yang rasional sebelum memilih alternatif. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan ini dengan baik namun masih terdapat calon yang hilang markah kerana menjawab soalan dengan frasa “mencari alternatif” dan bukannya “menjana atau membina alternatif”. Jawapan yang sepatutnya mengenal pasti masalah, mengutip dan menganalisis data atau maklumat, menjana atau membina alternatif penyelesaian, dan menilai alternatif.

Soalan 2

Soalan (a) menghendaki calon menjelaskan **tiga** kepentingan aktiviti promosi dalam sesebuah organisasi perniagaan. Kebanyakan calon gagal mendapat markah penuh kerana tidak dapat menjelaskan kepentingan aktiviti promosi dalam sesebuah perniagaan dengan baik. Selain itu, kebanyakan calon hanya menghuraikan kepentingan tersebut dengan tidak memberikan contoh yang sesuai.

Soalan (b) menghendaki calon menjelaskan langkah komunikasi berkesan yang digunakan oleh Syarikat Turbo Sport Shoes (TSS) dalam mempromosikan produk syarikatnya. Soalan ini berdasarkan kes yang diberikan dalam kertas soalan. Secara umumnya, soalan ini masih dapat dijawab oleh kebanyakan calon tetapi tidak secara tepat hingga membolehkan mereka diberikan markah penuh. Terdapat calon yang hanya menyalin fakta kes terang-terangan dan tidak mengaitkan fakta kes dengan teori yang telah dipelajari. Selain itu, terdapat juga calon yang gagal memberikan jawapan tepat tentang saluran komunikasi.

Bahagian B

Soalan 3

Soalan (a) menghendaki calon menjelaskan perbezaan antara persekitaran tugas dengan persekitaran umum dan skema jawapan adalah dari aspek elemen, impak, kawalan, liputan, dan contoh. Aras kesukaran soalan ini berada pada tahap sederhana sukar. Kebanyakan calon gagal menjawab soalan mengikut kehendak soalan. Yang diperlukan oleh soalan ini adalah memberikan dimensi bandingan bukan sekadar satu dimensi yang dibandingkan bagi setiap satu elemen dalam dimensi yang sama. Peruntukan markah sebanyak 13 markah menyebabkan calon yang memilih soalan ini kehilangan markah yang banyak kerana gagal memberikan perbezaan yang tepat. Calon lebih cenderung untuk menerangkan elemen dalam kedua-dua persekitaran perniagaan tersebut.

Soalan (b) menghendaki calon menjelaskan **enam** kesan perubahan persekitaran teknologi kepada sesuatu perniagaan. Antara kelemahan calon adalah tidak dapat menghuraikan kesan tersebut dengan tepat dan jawapan calon tidak jelas serta umum. Selain itu, terdapat juga calon yang menghuraikan kesan perubahan persekitaran teknologi kepada pekerja atau individu hal ini menyebabkan jawapan mereka tidak relevan.

Soalan 4

Soalan (a)(i) menghendaki calon melakarkan carta organisasi matriks Syarikat Tenaga Maju yang dicadangkan dan menyatakan tiga ciri penjabatanan itu. Dalam lakaran matriks tersebut, jawapan yang diambil kira adalah dari sudut tajuk, garisan dan label, serta tiga ciri penjabatanan matriks tersebut. Kebanyakan calon tidak memahami struktur organisasi matrik dengan jelas. Selain itu, sebilangan besar mereka tersasar kerana memberikan struktur rekaan sendiri berdasarkan fakta yang diberi.

Soalan (a)(ii) menghendaki calon memberikan **tiga** kelebihan dan tiga kelemahan penjabatan matriks. Majoritinya calon kurang faham sebab struktur matriks digunakan. Hal ini menyebabkan calon gagal untuk memberikan kebaikan dan keburukan struktur tersebut dengan baik. Secara keseluruhannya, tidak ramai calon yang memilih untuk menjawab soalan ini. Selain itu, tidak ada calon yang dapat menghasilkan lakaran dan menerangkan ciri dengan tepat. Kebanyakan calon juga gagal menyatakan empat bentuk penjabatan tersebut.

Soalan (b) menghendaki calon menjelaskan **empat** bentuk penjabatan yang boleh dilaksanakan oleh sesebuah organisasi perniagaan. Antara bentuk penjabatan yang boleh dilaksanakan adalah seperti struktur fungsian, berdasarkan produk, berdasarkan pelanggan, dan berdasarkan geografi. Kebanyakan calon tidak dapat menjawab soalan ini dengan tepat.

Soalan 5

Soalan (a) menghendaki calon membincangkan cara seseorang pengurus mampu memotivasikan pekerjanya untuk menjadi pekerja yang cemerlang berdasarkan Teori Motivasi Maslow. Kebanyakan calon yang mendapat markah tinggi bagi soalan ini menunjukkan kefahaman tentang Hierarki Keperluan Maslow. Namun begitu, masih ada calon yang cuai menjawab soalan dan mengandaikan istilah “keperluan” boleh diabaikan dalam jawapan mereka. Ini telah menyebabkan mereka gagal mendapat markah penuh.

Soalan (b) menghendaki calon membuat pengiraan TPM, iaitu (i) menghitung titik pulang modal, (ii) menghitung jumlah kos operasi pada titik pulang modal, (iii) bilangan peti ais yang perlu dijual sekiranya Ice Cold Sdn. Bhd. ingin memperoleh pendapatan bersih sebanyak RM150 000 dan (iv) menghitung untung atau rugi pada jumlah peti ais sekiranya Encik Roger menganggarkan bahawa jumlah unit yang boleh dijual sebulan ialah 380 unit. Calon yang memilih soalan ini kebanyakannya boleh membuat pengiraan dengan baik tetapi kelemahan utama calon ialah calon tidak membundarkan jawapan akhir. Selain itu, jawapan akhir tidak ditulis dengan tepat seperti 126 unit sedangkan kehendak skema adalah 126 buah peti ais. Selain itu, jalan kerja penghitungan tidak ditunjukkan dengan jelas dan tidak menulis formula. Kesilapan seperti ini tidak sepatutnya dilakukan oleh calon kerana soalan pengiraan ini sebenarnya adalah sangat mudah. Terdapat juga sebilangan kecil calon yang tidak mampu membuat pengiraan TPM dengan tepat.

Soalan 6

Soalan (a) menghendaki calon menjelaskan fungsi pengurusan sumber manusia yang dilakukan oleh Puan Jenny dan Encik Johan dari sudut melaksanakan analisis kerja, pengrekrutan, proses pemilihan, induksi, kursus kemahiran, penilaian, dan ganjaran. Kebanyakan calon gagal memberikan jawapan tepat kerana mereka hanya menyalin fakta kes tanpa menunjukkan perkaitan antara fakta kes dengan teori atau ilmu yang telah dipelajari. Kelemahan calon adalah tidak mengasingkan fungsi pengurusan yang dijalankan oleh Jenny dan Johan. Oleh itu, jawapan calon tidak diambil kira. Tanpa huraian tersirat, kaitan kes tidak diterima dan dianggap hanya menyalin daripada petikan dalam soalan.

Soalan (b) menghendaki calon memberikan definisi *ganjaran bentuk wang* dan menghuraikan enam jenis ganjaran bentuk wang tersebut. Kebanyakan calon dapat menyatakan jenis-jenis ganjaran dengan baik. Walau bagaimanapun, kebanyakan calon gagal mendapat markah penuh kerana tidak memberikan huraian yang tepat bagi senarai ganjaran.

Soalan 7

Soalan (a) menghendaki calon menerangkan empat keperluan kemahiran konsep bagi pengurusan atasan, iaitu memahami persekitaran, pembentukan visi dan misi, matlamat dan strategi, jaringan syarikat dan

panduan pengurus pertengahan. Soalan ini seharusnya dapat dijawab dengan mudah dan baik jika calon benar-benar faham setiap jenis kemahiran dan bukannya menghafal sahaja. Selain itu, cabaran baharu untuk calon mengaitkan kemahiran pengurusan dengan persekitaran telah menyebabkan majoriti calon gagal mendapat markah yang sepatutnya bagi soalan ini. Kelemahan utama calon dalam menjawab soalan ini ialah calon gagal menggunakan istilah yang tepat dan tidak membuat huraian terperinci tentang kemahiran konsep.

Soalan (b) menghendaki calon menghuraikan **empat** ciri sikap proaktif *tabii orang yang berjaya*. Kebanyakan calon cenderung untuk menghuraikan sifat-sifat tabii orang berjaya yang lain seperti menang-menang, melakukan perkara yang penting, tajamkan gergaji, dan lain-lain. Ini telah menyebabkan kebanyakan calon tidak mendapat markah kerana tidak menepati kehendak soalan. Jawapan yang sepatutnya bertindak tanpa diarah, berinisiatif, berpandangan jauh, mempunyai akauntabiliti, dan sentiasa mencari idea-idea baharu.

Soalan (c) menghendaki calon menghuraikan **tiga** ciri bersinergi bagi menjadi orang yang efektif. Kebanyakan calon tidak dapat menjawab soalan ini dengan tepat. Seharusnya calon memberikan jawapan ciri bersinergi seperti suasana organisasi mempunyai warga yang berbeza, matlamat atau objektif pengurusan membawa kestabilan kepada organisasi, sifat atau gaya pengurusan yang berbeza, menekankan kerjasama, dan memahami antara satu sama lain.

Soalan 8

Soalan (a)(i) menghendaki calon menjelaskan **lima** tindakan yang dilakukan oleh pekerja yang mengalami stres yang melampau dan kesan tindakan tersebut terhadap syarikat. Sebilangan kecil calon dapat memberikan jawapan yang baik kerana mereka bukan sahaja menjelaskan tindakan pekerja yang mengalami stres terlampau tetapi juga memberikan huraian yang jelas tentang kesan kepada syarikat. Selain itu, terdapat juga calon yang tidak memahami kehendak soalan, iaitu memberikan jawapan yang merangkumi tanda-tanda stres dan cara-cara untuk mengatasi stres.

Soalan (a)(ii) menghendaki calon membincangkan tindakan yang boleh diambil oleh syarikat bagi menangani kesan tindakan pekerja terhadap syarikat dalam soalan (a)(i). Hampir kesemua calon gagal memberikan jawapan yang betul bagi soalan ini. Apabila calon gagal memberikan kesan tindakan pekerja ke atas syarikat di (a)(i), secara tidak langsung jawapan calon tidak diterima pada jawapan bagi soalan (a)(ii). Kebanyakan calon hilang markah kerana tidak menunjukkan padanan yang jelas antara tindakan pekerja dengan kesan kepada syarikat dan juga tindakan syarikat ke atas pekerja.

Soalan (b) menghendaki calon menghuraikan hubungan kait antara kemahiran intelek dengan kejayaan syarikat. Soalan ini mudah untuk difahami tetapi kebanyakan calon gagal menunjukkan dengan jelas perkaitan antara kemahiran intelek dengan kejayaan organisasi, tidak dapat menghuraikan konsep intelek dan kejayaan syarikat. Selain itu, kebanyakan calon hanya mengulang ayat kemahiran intelek dan kejayaan syarikat dalam jawapan mereka.

KERTAS 946/2

Komen am

Secara keseluruhannya, mutu jawapan calon adalah baik. Calon boleh mengolah jawapan dengan baik berdasarkan kehendak soalan (kata tugas soalan).

Komen soalan demi soalan

Bahagian A

Soalan 1

Soalan ini terbahagi kepada 10 soalan esei pendek, iaitu soalan (a) hingga (j).

Soalan (a) menghendaki calon menjelaskan maksud *akal sempurna* berdasarkan Akta Kontrak 1950. Kebanyakan calon boleh memberikan idea pertimbangan rasional bagi menjawab soalan ini. Walau bagaimanapun, terdapat segelintir calon yang memberikan kata lawan bagi maksud akal sempurna. Calon seharusnya dapat menjelaskan maksud akal sempurna, seperti “pada masa ia membuat kontrak itu, ia berkeupayaan memahami kontrak yang diperbuatnya dan berkeupayaan membuat pertimbangan yang rasional terhadap kesan atas kepentingannya” dan lain-lain.

Soalan (b) menghendaki calon memberikan **tiga** peranan jawatankuasa pengurusan dalam sistem kawalan bukan kewangan. Jawapan yang sepatutnya adalah melaksanakan fungsi-fungsi pengurusan, menerima dan menyampaikan maklumat, mengawal aktiviti organisasi, membincangkan masalah tetapi tidak berkuasa membuat keputusan dan memberikan cadangan tetapi cadangan tidak semestinya diterima. Kebanyakan calon dapat memberikan jawapan yang baik dengan memberikan idea menjalankan fungsi pengurusan dan kawalan. Antara kelemahan calon adalah menggunakan peranan pengurus sebagai jawapan.

Soalan (c) menghendaki calon menyatakan **tiga** kebaikan pembiayaan modal ekuiti. Kebanyakan calon dapat memberikan isi tidak perlu bayar balik dan tiada cagaran. Antara jawapan yang sepatutnya ialah modal tidak perlu dibayar balik, pelabur diberi jaminan haknya untuk bersuara dalam operasi perniagaan, dan pembiayaan ini tidak memerlukan sebarang sandaran.

Soalan (d) menghendaki calon menyatakan **dua** prinsip organisasi bukan bermotif keuntungan. Kebanyakan calon dapat memberikan isi pengurusan demokrasi dan juga kebajikan ahli. Antara jawapan yang sepatutnya diberikan oleh calon ialah keanggotaan bagi pertubuhan yang bukan bermotifkan untung adalah secara sukarela tanpa unsur paksaan ataupun tekanan daripada mana-mana pihak. Selain itu, persatuan atau pertubuhan diuruskan oleh mereka yang dipilih melalui mesyuarat agung persatuan atau secara demokrasi. Tujuan penubuhan pada asasnya adalah untuk kebajikan ahli-ahlinya atau untuk faedah bersama.

Soalan (e) menghendaki calon menjelaskan **tiga** kebaikan *lokalisasi* kepada sebuah syarikat multinasional. Antara kebajikannya ialah tumpuan produk yang sesuai untuk sesuatu pasaran, mengurangkan risiko kerugian, menjamin pulangan, dan menjimatkan kos pengeluaran sesebuah syarikat. Kebanyakan calon dapat memberikan jawapan menjamin peluang manakala kelemahan calon dalam menjawab soalan ini ialah calon cuba mentafsirkan kebaikan lokasi yang strategik.

Soalan (f) menghendaki calon menyatakan dua kaedah mengurus risiko politik dalam perniagaan antarabangsa. Kebanyakan calon dapat memberikan jawapan dengan tepat. Contoh jawapan yang diberikan mengawal sendiri elemen terpenting operasi firma, menghindar atau mengelak daripada melabur di negara yang dikenal pasti mempunyai risiko politik, dan rancangan pemberhentian pelaburan secara berperingkat.

Soalan (g) menghendaki calon menjelaskan maksud *etika perniagaan*. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan ini dengan baik kerana mereka memahami maksud etika perniagaan dengan baik. Di samping itu, calon juga dapat memberikan nilai dan tingkah laku peniaga. Walau bagaimanapun, masih terdapat calon yang memberikan tafsiran salah terhadap maksud *etika perniagaan* dengan memberikan jawapan seperti perbuatan baik buruk, betul salah dalam konteks perniagaan. Jawapan yang sepatutnya ialah satu set nilai dan peraturan yang menerangkan betul atau salah perlakuan seorang peniaga dalam menjalankan aktiviti perniagaan.

Soalan (h) menghendaki calon menerangkan **dua** kebaikan tanggungjawab sosial kepada sesebuah organisasi perniagaan. Kebanyakan calon dapat menjawab dan memahami kehendak soalan dengan baik. Jawapan yang dicadangkan bagi soalan ini meningkatkan nama baik organisasi dan mendapat kepercayaan daripada pengguna.

Soalan (i)(i) menghendaki calon menjelaskan maksud *komunikasi*, dan (ii) *komunikasi yang berkesan*. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan dengan baik. Jawapan yang sepatutnya kepada soalan ini ialah satu proses menyampaikan maklumat daripada penghantar kepada penerima melalui saluran tertentu (*komunikasi*) dan apabila penerima menerima mesej yang dihantar oleh penghantar dan penerima memberikan tindak balas seperti yang diharapkan oleh penghantar (*komunikasi yang berkesan*).

Soalan (j) menghendaki calon memberikan **tiga** kemahiran mendengar dalam mesyuarat pengurusan. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan ini dengan tepat. Terdapat segelintir calon yang tidak dapat memberikan jawapan tepat dengan cuba menjawab mengikut logik akal mereka semata-mata. Jawapan yang sepatutnya adalah seperti mendengar dengan penuh kesabaran, berusaha untuk memahami pihak yang bercakap, mengulangi mesej atau maklumat yang disampaikan, mengemukakan soalan yang ringkas sekiranya ingin mengetahui dengan lebih lanjut, berusaha untuk memfokuskan kandungan maklumat, dan memberikan penuh perhatian semasa taklimat diberikan.

Soalan 2

Soalan (a) menghendaki calon menjelaskan **tiga** kebaikan yang diperoleh Cik Shafikah untuk memulakan perniagaan sendiri. Majoriti calon dapat memahami kehendak soalan dengan baik seterusnya dapat memberikan idea utama kebaikan memulakan perniagaan sendiri, iaitu dari aspek produk, lokasi, imej, dan teknologi. Segelintir calon gagal menjawab soalan ini dengan baik kerana tidak mengaitkan jawapan dengan fakta kes yang diberikan. Jawapan yang sepatutnya ialah (i) produk baharu di pasaran – produk yang masih belum ada di pasaran, iaitu produk penjagaan kecantikan 3 dalam 1, (ii) penggunaan teknologi baharu – teknologi luar negara yang diubah suai untuk kegunaan pengeluaran produknya, (iii) jenis perniagaan yang baru ditubuhkan, dan (iv) pemilihan lokasi yang baik, iaitu Cik Shafikah memilih lokasi yang strategik.

Soalan (b) menghendaki calon menerangkan **tiga** elemen pengeluaran yang perlu ada dalam Rancangan Perniagaan. Kebanyakan calon dapat menjawab dan memahami kehendak soalan dengan baik serta dapat memberikan fakta dengan tepat. Walau bagaimanapun, terdapat segelintir calon yang tidak dapat menjawab soalan ini dengan baik kerana tidak mengaitkan huraian jawapan dengan kes yang diberikan. Tiga elemen yang sepatutnya ada dalam jawapan calon ialah elemen proses pengeluaran, sumber yang diperlukan, dan jaminan kualiti.

Soalan (c) menghendaki calon menghuraikan **lima** perkara yang akan dipertimbangkan oleh pihak bank sebelum meluluskan pinjaman Cik Shafikah. Kebanyakan calon dapat memberikan fakta dengan tepat. Terdapat segelintir calon yang tidak dapat menjawab soalan ini dengan baik kerana gagal menghurai dan mengaitkan jawapan dengan fakta kes. Jawapan yang sepatutnya melihat dari aspek kapasiti, karakter, modal, cagaran, keadaan, dan sokongan.

Bahagian B

Soalan 3

Soalan (a) menghendaki calon menjelaskan **tiga** syarat pelantikan Encik Sunny sebagai pengarah syarikat mengikut Akta Syarikat 1965 (Pindaan 1992). Majoriti calon tidak dapat menjawab soalan ini dengan baik dan menjawab dengan mengikut logik akal mereka semata-mata. Jawapan calon sepatutnya merujuk kepada Akta Syarikat 1965 (Pindaan 1992) tentang syarat pelantikan sebagai pengarah syarikat iaitu; (i) setiap syarikat hendaklah mempunyai sekurang-kurangnya dua orang pengarah yang setiap satunya mempunyai pemastautinnya atau tempat tinggal dalam lingkungan Malaysia. Encik Sunny hendaklah pemastautin atau mempunyai tempat tinggal dalam lingkungan Malaysia. (ii) tidak seorang pun selain orang sebenar yang cukup umur boleh menjadi pengarah, iaitu berumur 21 tahun. Encik Sunny hendaklah berumur sekurang-kurangnya 21 tahun. (iii) pengarah pertama syarikat hendaklah dinamakan dalam memorandum atau artikel syarikat. Nama Encik Sunny hendaklah diletakkan dalam memorandum atau artikel Syarikat Cemerlang Berhad.

Soalan (b) menghendaki calon menghitung bilangan hari cuti sakit yang layak diterima oleh Encik Anuar, Puan Liza, dan Encik Aziz pada tahun 2011 serta memberikan alasan. Kebanyakan calon tidak dapat memberikan bilangan hari cuti yang tepat. Walau bagaimanapun, calon dapat memberikan alasan dengan baik. Jawapan calon yang sepatutnya adalah seperti yang berikut;

Nama	Bilangan hari	Alasan
Encik Anuar	14 hari	Berkhidmat melebihi dua tahun
Puan Liza	14 hari	Berkhidmat kurang dua tahun
Encik Aziz	20 hari	Berkhidmat melebihi lima tahun

Soalan (c) menghendaki calon menjelaskan **empat** kegunaan teknologi maklumat di Syarikat Cemerlang Berhad. Kebanyakan calon dapat memberikan huraian dengan baik, terutamanya dari aspek pemasaran. Kelemahan calon yang dapat dikenal pasti ialah mereka menghuraikan jawapan dari aspek penyampaian dan penerimaan maklumat sahaja. Jawapan yang sepatutnya diberikan oleh calon ialah (i) memudahkan juruwang untuk mengimbas harga semasa membuat pembayaran, contohnya kod palang (*barcode*), (ii) membolehkan wang gaji pekerja dimasukkan ke dalam akaun pekerja secara automatik dan pekerja boleh mengambil gaji melalui mesin wang tunai automatik (ATM) mulai 10hb pada setiap bulan, contohnya pindahan dana elektronik, (iii) menggunakan komputer untuk mereka bentuk permainan kanak-kanak supaya lebih kemas dan mengikut kesesuaian, contohnya reka bentuk berbantuan komputer (CAD) dan pembuatan berbantuan komputer (CAM), (iv) pengurusan pentadbiran dan pemasaran.

Soalan 4

Soalan (a) menghendaki calon menghuraikan **tiga** bentuk francais berformat selain daripada lesen bertanda dagangan. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan baik. Terdapat segelintir calon yang hanya memberikan huraian jawapan secara umum sahaja. Jawapan yang sepatutnya meliputi (i) francais pengilangan produk, (ii) francais wakil pengedar, dan (iii) penganjur.

Soalan (b) menghendaki calon menjelaskan kemudahan kewangan yang boleh diperoleh oleh Puan Mahani untuk projek *homestay* di Taiping, Perak dari (i) agensi SME Bank Berhad, (ii) Majlis Amanah Rakyat, dan (iii) Credit Guarantee Corporation Berhad. Kebanyakan calon dapat memberikan jawapan kemudahan pinjaman dengan baik. Walau bagaimanapun, terdapat segelintir calon yang tidak dapat menyatakan

skim dan tidak mengaitkan jawapan mereka dengan fakta kes. Jawapan yang sepatutnya diberikan oleh calon ialah SME Bank Berhad ataupun Bank Pembangunan Malaysia boleh menyediakan kemudahan seperti pembiayaan harta tetap, pembiayaan modal kerja, dan tabung khas untuk pelancongan. Majlis Amanah Rakyat boleh menyediakan kemudahan pembiayaan menerusi skim, seperti pembiayaan am, iaitu menyediakan modal untuk pengusaha projek perkhidmatan, seperti *homestay* dan pembiayaan perniagaan kecil, iaitu menyediakan bantuan modal maksimum RM50 000 untuk pengusaha sektor perkhidmatan, seperti Puan Mahani. Credit Guarantee Corporation Berhad boleh membantu Puan Mahani mendapatkan pinjaman bank dengan jaminan di bawah Skim Jaminan Usahawan Baru, seperti pinjaman bank dalam bentuk overdraf, pinjaman tetap, dan sewa beli daripada bank perdagangan.

Soalan (c) menghendaki calon menghuraikan **lima** peranan seseorang usahawan dalam pembangunan masyarakat. Majoriti calon yang menjawab soalan ini dapat memberikan jawapan dengan tepat. Terdapat segelintir calon yang keliru dengan idea menyediakan barangan dengan mempelbagaikan barangan. Calon sepatutnya memberikan jawapan dari aspek mewujudkan peluang pekerjaan, meningkatkan taraf hidup masyarakat, membangunkan industri sokongan, sebagai model ikutan, dan mempelbagaikan barangan di pasaran.

Soalan 5

Soalan (a) menghendaki calon menjelaskan peranan sesebuah koperasi dari aspek ekonomi dan sosiobudaya. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan ini dengan baik dan boleh memberikan idea kerjasama serta agen perpaduan. Antara kelemahan calon dalam menjawab soalan ini ialah mereka tidak mengklasifikasikan aspek ekonomi dan aspek sosiobudaya. Jawapan yang sepatutnya adalah dari aspek ekonomi, koperasi berperanan membantu anggota untuk menikmati kehidupan yang lebih selesa, meningkatkan taraf hidup melalui pembelian barang perkhidmatan pada harga yang berpatutan, dan dapat mewujudkan peluang pekerjaan. Dari aspek sosiobudaya pula, koperasi berperanan untuk membina budaya jati masyarakat yang bersatu padu dan harmonis yang diterima oleh anggota melalui kegiatan-kegiatan koperasi, seperti bergotong-royong, khemah kerja, kem motivasi, kenduri-kendara, majlis keramaian dan perayaan, kumpulan-kumpulan kebudayaan, dan aktiviti-aktiviti pelancongan. Selain itu, koperasi juga dapat berperanan untuk membentuk persekitaran sosial yang lebih baik supaya anggota mencapai kepuasan dalam kehidupan dan antara peranannya yang ditekankan adalah dalam bidang pendidikan, kesihatan, dan perlindungan.

Soalan (b) menghendaki calon menghuraikan proses penubuhan koperasi. Sebilangan besar calon dapat menjawab soalan ini dengan betul. Walau bagaimanapun, masih terdapat segelintir calon yang keliru antara memohon dengan mendaftarkan koperasi. Jawapan yang sepatutnya diberikan oleh calon meliputi aspek permohonan, pembentukan jawatankuasa penaja, mengadakan mesyuarat agung penubuhan, penyerahan dokumen kepada Ketua Pendaftar Koperasi, dan penerimaan sijil pendaftaran koperasi.

Soalan (c) menghendaki calon menerangkan organisasi yang bermotifkan untung dari aspek (i) kawalan, (ii) pengurusan kewangan, dan (iii) pengurus pemasaran. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan baik dan dapat memberikan jawapan yang tepat, terutamanya dari aspek kawalan dan pemasaran. Jawapan yang sepatutnya ialah; aspek kawalan melalui Akta Pertubuhan 1966 dan Ketua Pendaftar Pertubuhan, aspek pengurusan kewangan melalui yuran keahlian dan sumbangan derma manakala aspek pengurusan pula menarik ahli baharu dan penderma.

Soalan 6

Soalan (a) menghendaki calon menghuraikan **tiga** jenis perniagaan antarabangsa yang diceburi oleh syarikat Perniagaan Giat Rantau di benua Afrika. Kebanyakan calon yang menjawab soalan ini dapat memberikan

fakta dengan betul. Walau bagaimanapun, masih terdapat kelemahan teknik menjawab dalam kalangan calon, iaitu tidak mengaitkan jawapan dengan fakta kes. Jawapan yang sepatutnya diberikan oleh calon meliputi perniagaan eksport, kontrak pengeluaran, francais, dan usaha sama.

Soalan (b) menghendaki calon menghuraikan **empat** bentuk cabaran dalam pasaran produk herba yang bakal dihadapi oleh Perniagaan Giat Rantau dalam perniagaan antarabangsa, terutamanya di benua Afrika. Majoriti calon yang menjawab soalan ini dapat memberikan fakta dengan tepat dan dapat mengolah jawapan dengan baik. Walau bagaimanapun, kelemahan yang berulang ialah mereka tidak mengaitkan jawapan dengan fakta kes. Jawapan yang diberikan oleh calon sepatutnya, meliputi struktur dan kawalan, politik, undang-undang, cukai, pertukaran mata wang asing, budaya, dan pengurusan rentas budaya.

Soalan (c) menghendaki calon menjelaskan **empat** galakan yang diberikan oleh kerajaan dalam memajukan perdagangan antarabangsa. Kebanyakan calon tidak dapat menjawab soalan ini dengan baik dan menampakkkan mereka tidak menguasai topik ini. Jawapan yang sepatutnya ialah kerajaan mewujudkan Akta Hak Cipta bagi melindungi hak cipta, tanda dagangan, dan paten produk keluaran syarikat tempatan agar tidak ditiru atau dicuri oleh orang lain. Kerajaan turut menyediakan kemudahan promosi produk ke luar negara, membentuk dan melaksanakan strategi eksport, membuat *research and development* (R&D), mengumpul maklumat perdagangan antarabangsa untuk kegunaan syarikat tempatan, dan mengadakan latihan kemahiran pemasaran kepada pengusaha tempatan. Kerajaan juga memajukan perdagangan antarabangsa menerusi Pusingan Uruguay, WTO, AFTA, dan sebagainya bagi menggalakkan perdagangan antarabangsa. Selain itu, kerajaan juga mewujudkan kawasan pertumbuhan kerjasama perdagangan serantau, seperti IMT-GT, Koridor Raya Multimedia, dan IMS-GT. Promosi pelaburan seperti insentif taraf perintis, elaun cukai pelaburan, pemotongan pendapatan yang telah diselaraskan, pemotongan pendapatan eksport yang telah diselaraskan, elaun eksport ke atas keluaran pertanian, dan potongan cukai bagi mempromosi eksport turut dijalankan oleh pihak kerajaan.

Soalan 7

Soalan (a) menghendaki calon menerangkan **empat** hak pengguna di Malaysia. Majoriti calon yang menjawab soalan ini dapat memberikan fakta dan huraian dengan baik. Jawapan kepada soalan ini adalah meliputi aspek hak untuk membuat pilihan, hak mendapat maklumat, hak mendapat ganti rugi, hak mendapat barangan dan perkhidmatan yang selamat, hak untuk menyuarakan pendapat atau didengari, hak untuk mendapatkan pendidikan pengguna, hak untuk mendapatkan persekitaran alam yang bersih, dan hak untuk mendapat keperluan asas.

Soalan (b) menghendaki calon menjelaskan amalan etika yang perlu dilaksanakan oleh penternak ayam kepada pihak (i) pelanggan, (ii) pekerja, dan (iii) masyarakat. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan ini dengan baik. Walau bagaimanapun, terdapat calon yang tidak dapat membezakan pelanggan dengan masyarakat. Jawapan yang sepatutnya ialah aspek pelanggan, penternak ayam seharusnya menyediakan produk berkualiti, menyembelih ayam dengan syarikat Islam yang betul, dan mengenakan harga yang berpatutan. Bagi aspek pekerja, penternak ayam harus membayar gaji yang berpadanan dengan kerja yang dilakukan, menjaga kebajikan dan kesihatan pekerja, serta menyediakan cuti rehat yang mencukupi. Dari aspek masyarakat pula, penternak ayam hendaklah mengelakkan pencemaran, memberikan sumbangan kepada masyarakat sama ada dalam bentuk kewangan atau bukan kewangan, serta menyediakan peluang pekerjaan kepada anggota masyarakat.

Soalan (c) menghendaki calon menghuraikan **empat** peranan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna dalam menangani isu kenaikan harga keperluan barangan asas. Kebanyakan calon dapat menjawab soalan ini dengan baik terutama dari aspek penguatkuasaan. Namun begitu, segelintir

calon hanya memberikan satu huraian sahaja. Jawapan yang sepatutnya diberikan oleh calon adalah meliputi mengkategorikan sebagai barang kawalan, pengawalan ke atas bekalan keperluan asas supaya mencukupi dan mudah diperoleh, tindakan pemeriksaan ke atas kilang/pemborong/premis perniagaan untuk membanteras menyorokkan barang, memberikan nasihat dan kesedaran kepada peniaga tentang undang-undang yang dikuatkuasakan, program pendidikan pengguna untuk meningkatkan kesedaran pengguna, bekerjasama dengan agensi-agensi lain untuk menangani masalah kenaikan harga barang, dan mengambil tindakan undang-undang.

Soalan 8

Soalan (a) menghendaki calon menghuraikan **tiga** prinsip berunding yang perlu digunakan antara pembekal dengan pelanggannya semasa proses perundingan perniagaan. Majoriti calon yang menjawab soalan ini dapat memberikan fakta yang tepat dan menghuraikannya dengan baik. Antara kelemahan jawapan calon mengulangi fakta dan memberikan definisi. Jawapan yang tepat kepada soalan ini adalah meliputi aspek responsif, bersopan, dan saling membantu. Setiap jawapan hendaklah dikaitkan dengan pembekal dan pelanggan bagi memenuhi kehendak soalan.

Soalan (b) menghendaki calon menghuraikan proses *enkod* dan *dekod* semasa pembentangan laporan hasil jualan oleh pengurus pemasaran kepada ahli lembaga pengarah syarikat. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan baik. Walau bagaimanapun, terdapat sebilangan calon yang masih tidak faham antara menghantar maklumat dengan mentafsir maklumat oleh pihak penghantar. Jawapan yang sepatutnya diberikan oleh calon ialah proses *enkod* ialah tindakan penghantar menterjemahkan mesej kepada simbol-simbol yang dapat difahami oleh penerima seperti perkataan, gerakan anggota, ayat, dan lain-lain. Proses ini dilakukan oleh pengurus pemasaran dan menterjemahkan mesej dalam bentuk angka, graf, carta, dan sebagainya. Bagi proses *dekod*, ialah tindakan penerima mentafsir atau menterjemahkan maklumat yang diterima daripada penghantar kepada makna yang difahami penerima. Proses ini dilakukan oleh ahli lembaga pengarah syarikat dan mentafsirkan angka, graf, carta, dan perkataan yang disampaikan oleh pengurus pemasaran.

Soalan (c) menghendaki calon menerangkan **tiga** tujuan komunikasi menegak ke bawah dan tiga tujuan komunikasi mendatar dalam sebuah organisasi perniagaan berserta dengan gambar rajah. Majoriti calon dapat menjawab soalan ini dengan baik. Walaupun begitu, masih terdapat sebilangan calon yang melakukan kesilapan dengan tidak memfokuskannya kepada menegak ke bawah dalam gambar rajah komunikasi menegak. Jawapan yang sepatutnya dalam tujuan komunikasi menegak ke bawah adalah memberikan arahan kerja, menilai prestasi pekerja, dan tindakan disiplin pekerja. Bagi tujuan komunikasi mendatar adalah menyelaraskan kerja, perbincangan antara jabatan, dan menyelesaikan masalah antara jabatan. Gambar rajah adalah seperti di bawah:

